

oordeel

Verzoekers

De heer N.W. en mevrouw H. W. te Olst.

Datum verzoek

Het ondertekende verzoek tot onderzoek is op 17 november 2009 binnengekomen bij het secretariaat van de Overijsselse Ombudsman.

Betreft

Het verzoek betreft het college van burgemeester en wethouders (B&W) van de gemeente Olst - Wijhe, Vergunningen en Handhaving, (hierna ook te noemen: de gemeente).

Aard van de klacht

Verzoeker klaagt over:

- a. de bejegening in de brief van de gemeente van 27 oktober 2008;
- b. het zonder overleg met verzoekers sturen van de brief van 27 oktober 2008 naar een groot aantal buurtbewoners;
- c. ongelijke behandeling wat betreft het hebben van een bedrijf aan huis.

Procedure

Op 20 november 2008 diende verzoeker mondeling een klacht in bij de adjunct-directeur van de gemeente. De adjunct-directeur gaf aan de klacht formeel te willen behandelen. Zijn advies werd op 25 november 2008 voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders. De gemeente gaf op 2 december 2008 (verzonden 4 december 2008) haar oordeel over de klacht. Op 2 maart 2009 dienden verzoekers via hun advocaat (wederom) een klacht in bij de gemeente. Op 14 april 2009 deelde de gemeente haar bevindingen en conclusie over de klacht schriftelijk aan verzoeker mee.

Via zijn advocaat liet verzoeker op 29 april 2009 weten niet tevreden te zijn met de klachtafhandeling en vroeg nadere informatie. Er volgde toen bij de gemeente op 25 mei 2009 een gesprek met verzoekers en de advocaat. Daarna volgde nog correspondentie, ook over een op te leggen dwangsom. Omdat verzoeker niet tevreden was over het resultaat van de klachtbehandeling en de vervolgesprekken, diende hij op 17 november 2009 een verzoek tot onderzoek in bij de Overijsselse Ombudsman. De Overijsselse Ombudsman vroeg vervolgens stukken op bij de gemeente. Na bestudering van de ontvangen stukken besloot de Ombudscommissie een hoorzitting te houden. Bij de hoorzitting op 3 februari 2010 waren aanwezig: verzoekers, en van de kant van de gemeente de adjunct-directeur, de betrokken medewerker Vergunningen en Handhaving en de klachtencoördinator.

Ontvankelijkheid

De klacht is kenbaar gemaakt aan de gemeente en de gemeente heeft de klacht behandeld. Daarmee is de Ombudscommissie bevoegd om onderzoek te doen.

Op grond van de wet stelt de ombudscommissie echter geen onderzoek in indien het verzoek betrekking heeft op gedragingen waartegen de mogelijkheid van bezwaar- en/of beroep open staat of

heeft opengestaan. In het geval van verzoekers betekent dit dat de ombudscommissie de gedragingen van de gemeente die betrekking hebben op of samenhangen met de gang van zaken rond de dwangsom en de vrijstellings- /ontheftingsprocedure in het kader van het mogen hebben van een bedrijf aan of vanuit huis niet bij haar onderzoek betreft.

Onderzoek

Het onderzoek betreft de normen (vereisten van behoorlijkheid):

- a. bejegening
- b. rechtszekerheid/ gewekt vertrouwen
- c. gelijkheid

Feiten

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang is uit de overgelegde stukken en wat op de hoorzitting is besproken het volgende komen vast te staan.

Ten aanzien van

a. de bejegening in de brief van de gemeente van 27 oktober 2008 en

b. het zonder overleg met verzoekers sturen van de brief van 27 oktober 2008 naar een groot aantal buurtbewoners:

1. Verzoekers hebben een schoonmaakbedrijf, ambachtelijk klussenbedrijf en tuintechnisch adviesbureau.
2. Op 1 september 2008 schreef de gemeente (medewerker Vergunningen en Handhaving, hierna te noemen A) aan verzoekers een brief. A had verzoekers al op 29 augustus 2008 telefonisch meegedeeld dat er verschillende klachten waren over de gang van zaken bij de woning van verzoekers. Telefonisch werden afspraken gemaakt, die in de brief van 1 september 2008 werden bevestigd. De afspraken gingen over het naar de stalling brengen van de camper vóór 30 september 2008 en het regelmatig afvoeren van afval en de wijze waarop de afval tijdelijk zou worden opgeslagen. A. schreef "De afspraken zijn op een prettige manier tot stand gekomen, toch willen we er u op wijzen dat bij het niet nakomen van de afspraken kan worden overgegaan tot bestuursdwang. Ook kan in overleg met de politie proces-verbaal tegen u worden opgemaakt. We gaan ervan uit dat deze maatregelen niet nodig zullen zijn. Er zal regelmatig worden gecontroleerd op de naleving van de afspraken."
3. Daarnaast noemde A in de brief van 1 september 2008 nog een paar niet telefonisch besproken zaken, zoals het regelmatig met auto en aanhangwagens de stoep op en af rijden, waardoor schade aan het trottoir kan komen; A zond een aanvraag voor een inritvergunning mee. Verder was er volgens A een klacht over het klussen buiten en wees hij verzoekers op de voorschriften van de APV, die hij bij de brief voegde. Ook wees A op de Zondagswet die verstoring van de openbare rust door bedrijf of beroep strafbaar kan stellen en raadde aan om geluidproducerende klussen binnen een gebouw uit te voeren om overlast te voorkomen.
4. Verzoekers kwamen de gemaakte afspraken na.
5. Op maandag 27 oktober 2008 stuurde A aan de buurtbewoners van verzoekers een brief met als onderwerp "Buurtoverleg T straat". A schreef: "Deze brief krijgt u naar aanleiding van aanhoudende klachten over de gang van zaken bij de woning van (verzoekers). Om de problemen aan de T straat zoveel mogelijk te verhelpen beleggen de gemeente en de politie

- een bijeenkomst, waarin we concrete afspraken willen maken over wat aanvaardbaar is en wat niet. Ook zal deze bijeenkomst voor iedereen duidelijk maken waar hij/ zij zich aan te houden heeft. Bij het niet houden aan de gemaakte afspraken kan en zal door de gemeente of de politie handhavend worden opgetreden. De bijeenkomst vindt plaats op maandag 3 november om 17.00 uur (...) Bij deze bijeenkomst zullen (de wijkagent en A) aanwezig zijn. Ook de familie (verzoekers) zal aanwezig zijn. Om breed gedragen afspraken te kunnen maken willen we alle bewoners van de T straat (even en oneven nummers) die in de huidige situatie overlast ervaren uitnodigen om hierbij aanwezig te zijn. Ook twee betrokkenen die niet aan de T straat wonen worden uitgenodigd. (.....)" Bij deze brief is een afsprakenlijst gevoegd. De afspraken zijn ingedeeld in "Afspraken voor nummer (woning verzoekers)" en "Afspraken voor de straat".
6. Verzoekers reageerden op 30 oktober 2008 telefonisch op deze brief. Zij spraken met de adjunct-directeur. Verzoekers gaven aan dat zij a. de brief kwetsend vonden, zij het gevoel hadden voor tokkies te worden uitgemaakt, die niet zonder bijsturing van gemeente en/of politie normaal kunnen functioneren. Ook gaven verzoekers aan dat b. met A was afgesproken dat hij de klagers met het medeweten van verzoekers zou uitnodigen voor een gesprek. In plaats daarvan was de brief zonder hun toestemming gestuurd en ook nog naar de hele straat en zelfs daarbuiten.
 7. De gemeente liet op 31 oktober 2008 per e-mail aan verzoekers weten intern overleg te hebben gehad. De gemeente (eenheidsmanager Beleid en Realisatie) schreef ten aanzien van **a.** "Zoals u gisteren in het gesprek met (adjunct-directeur) ook al aangaf: met goede intenties zijn zaken gestart om tot een oplossing te komen die voor iedereen in de straat aanvaardbaar zijn. En dan is het ontzettend belangrijk dat daar goed over wordt gecommuniceerd, zijn we over eens! En dat we ons daarin, laten we het maar zo zeggen, wel eens ongelukkig uitdrukken is ook waar. Want iedereen maakt daar zijn eigen beeld van met een grote kans dat het dan niet meer om de zaak gaat maar om iets heel anders. De intentie van de inspanningen die tot nu toe gepleegd zijn is om de zaak op te lossen en niet om mensen op een bepaalde manier weg te zetten!. Daarom ook dat de gemeente in die inspanningen verder is gegaan dan ze normaliter zou moeten doen, dat hebben we gemerkt en daarom ook dat we gezegd hebben dat we een mediator inschakelen die onpartijdig met u en de bewoners in gesprek kan gaan om tot een oplossing te komen. (...)" en ten aanzien van **b.** "Met A had u afspraken gemaakt en u geeft aan dat hij die afspraken niet is nagekomen. Dan gaat het om de bewonersbrief die u vooraf hebt willen zien en eventueel hebt willen aanpassen en het feit dat u het gevoel hebt dat die brief bijdraagt tot een negatieve beeldvorming van de familie (verzoekers). Om met dat laatste te beginnen: dat kan en moet en is ook nooit de intentie geweest van de inspanningen die er zijn geweest!! Op de bewonersbijeenkomst van aanstaande maandag zal er dan ook nadrukkelijk aangegeven worden dat we praten over de zaak en niet over de persoon. En dat het op de dag dat de brief werd rondgebracht niet gelukt is om vooraf met u die brief te bespreken is gewoon jammer en laten we maar zeggen een misser. Maar nogmaals het is gedaan met een intentie om op een constructieve en open manier tot een oplossing te komen. Daarom dat de bewonersbijeenkomst door de wethouder wordt voorgezeten en dat er een mediator is ingeschakeld (....) Ik had dit via een telefoongesprek met u willen bespreken, maar ik heb u helaas niet te pakken gekregen (....)".
 8. Eveneens op 31 oktober 2008 stuurde de gemeente (A) opnieuw een brief aan de buurtbewoners van verzoeker. A schreef dat de bijeenkomst op maandag 3 november nog steeds plaats vindt, maar nog wat nadere toelichting verdient. A noemt een aantal dingen die moeten gebeuren en noemt ook de bij de brief van 27 oktober 2008 gevoegde lijst met

verbeterpunten. A schrijft "Deze lijst was bedoeld om aan te geven waarover de klachten gaan en dus waarover afspraken gemaakt dienen te worden. De lijst was dus niet bedoeld om de familie (verzoekers) te beschuldigen van het overtreden van deze regels."

9. Op 20 november 2008 gaven verzoekers (opnieuw) aan dat zij **a.** in de brief van 27 oktober 2008 ten onrechte werden afgeschilderd als een a-sociale familie en dat deze brief niet naar de hele buurt gestuurd had mogen worden. Verzoekers eisten dat de gemeente een brief stuurt naar de buurt, waarin een en ander wordt gerectificeerd en wel op korte termijn om verdere schade te voorkomen. Verzoeker vulde de klacht van 20 november 2008 diezelfde dag nog per e-mail aan en gaf aan **b.:** "Afspraak met (A) was expliciet dat wij de brief zouden goedkeuren vóór dat hij bij de klagers in de bus zou vallen. Hiertoe hadden wij een afspraak gemaakt met A op maandag 27 oktober, normaal gesproken mijn vrije dag (...) Ik moest echter op deze dag toch werken en verzoekster moest naar de huisarts. Hierom hebben wij deze afspraak afgezegd. Hierop heeft A de brief op eigen initiatief door de bus van niet alleen de klagers gedaan, maar tegen afspraak in bij alle buurtbewoners. Ook hebben wij dus geen goedkeuring kunnen geven aan de inhoud. Beter was geweest dat hij de brief per mail aan ons ter goedkeuring had gestuurd om pas dan (een dag later en wellicht aangepast) te kunnen versturen aan de klagers."
10. De gemeente reageerde bij brief van 2 december 2008 (verzonden 4 december 2008) als volgt: "Wij zijn van mening dat een letterlijke interpretatie van (...) niet leidt tot de conclusie dat u wordt getypeerd als een a-sociale familie. Uw interpretatie is voorstelbaar, maar desondanks zijn wij van oordeel dat er niet onbehoorlijk is gehandeld. Dit betekent dat er juist is gehandeld, maar dat het voor u een moeilijk te accepteren resultaat is. (...) wij merken op dat in een aanvullende brief van 31 oktober 2008 uitdrukkelijk is gesteld dat de lijst niet bedoeld is om de familie (verzoekers) te beschuldigen van het overtreden van regels. Wij hebben geconcludeerd dat er (...) na interventie behoorlijk is gehandeld doordat er in de brief van 31 oktober 2008 een correctie heeft plaatsgevonden. (...) Wij hebben nog afgewogen of het wenselijk is onze brief te rectificeren. Wij zijn van mening dat iedereen belang heeft bij de-escalatie van de situatie. Wij verwachten dat het rectificeren van de brief hieraan niet zal bijdragen. Wij hebben daarom besloten om onze brief van 27 oktober 2008 niet te rectificeren."
11. Op 2 maart 2009 schreef de advocaat van verzoekers naar aanleiding van de brief van 27 oktober 2008: "U schrijft 'naar aanleiding van aanhoudende klachten over de gang van zaken bij de woning van de familie (verzoekers)'. Zonder dat daarover met cliënten overleg is gepleegd worden een groot aantal bewoners uitgenodigd om aanwezig te zijn bij het buurtoverleg, waarbij ook mensen uitgenodigd zijn die niet geklaagd hebben. Cliënten voelen zich door die handelwijze in hun eer aangetast. Het is niet juist dat zij niet bereid zijn om in overleg te treden met de gemeente en met enkele klagers, maar dan dient dit overleg wel in openheid plaats te vinden onder leiding van een ter zake deskundig mediator en op korte termijn."
12. Als antwoord op de klacht dat ook mensen zijn uitgenodigd die niet hebben geklaagd, zonder dat overleg is geweest met verzoekers, verwijst de gemeente op 14 april 2009 naar haar brief van 2 december 2008. Verder deelt de gemeente mee dat een gesprek met de mediator op korte termijn kan plaats vinden.

Ten aanzien van c. ongelijke behandeling wat betreft het hebben van een bedrijf aan huis.

13. Op 23 maart 2009 stuurde de gemeente aan verzoekers een brief met als onderwerp 'beroep

aan huis'.

14. De gemeente schreef "Uit gesprekken met u en uit bezoeken ter plaatse hebben wij geconstateerd dat u aan de T straat beroepsmatige activiteiten uitoefent. (...) U moet voor de uitoefening van een beroep aan huis een verzoek bij ons college indienen. Of de door u uitgeoefende activiteiten als een beroep aan huis kunnen worden aangemerkt, kunnen wij pas beoordelen indien u ons hiertoe de benodigde gegevens aanlevert. (...) Wij nemen aan dat een termijn van twee weken (...) voldoende is voor het indienen van een verzoek.
15. Verzoeker antwoordde op 24 maart 2009. Verzoeker schreef " Uw collega, de heer A, is een aantal maanden geleden een groot aantal malen bij ons aan huis geweest. Hij heeft (...) nimmer kunnen constateren dat wij op welke wijze dan ook regels zouden overtreden Hij is ervan op de hoogte dat wij een klein kamertje als kantoortje gebruiken, dat de werkzaamheden bij klanten thuis of aan bedrijfsadres plaatsvinden en dat gereedschappen in hoofdzaak in de bedrijfsauto liggen. Hij heeft ook nimmer gesproken over een benodigde vergunning c.q. vrijstelling."
16. De gemeente beantwoordde de brief op 30 maart 2009 en deelde mee "dat zowel klachten uit de buurt, alsmede een intern beraad betreffende het gebruik van het perceel (...) aanleiding hebben gegeven voor verzending van de brief van 23 maart 2009".
17. Op 2 april 2009 schreef de advocaat van verzoekers aan de gemeente dat hij niet begrijpt welk probleem de gemeente heeft met het feit dat verzoekers een zeer klein kantoortje in hun woning hebben voor administratieve handelingen.
18. In een telefonisch gesprek op 9 april 2009 liet de gemeente aan de advocaat weten dat aanleiding de klachten waren en dat de gemeente ook zelf tot de conclusie was gekomen dat de activiteiten nog moeten worden onderzocht. Het gaat volgens de gemeente mede om het aantal verkeersbewegingen en het parkeren. Diezelfde dag stuurde de gemeente een kopie van het bestemmingsplan Olst en de notitie 'beroepen en beroepsmatige activiteiten aan huis' naar de advocaat.
19. De advocaat liet bij brief van 18 mei 2009 weten dat er meer bedrijven rondom de woning van verzoekers staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en vraagt aan de gemeente of die adressen wel een vergunning hebben. Volgens de door de advocaat overgelegde lijst gaat het om in ieder geval zes andere bedrijven in de T straat. Ook gaf de advocaat aan dat er een groot aantal voertuigen van anderen rond de woning van verzoekers staan, waartegen dan ook zou moeten worden opgetreden.
20. De gemeente sprak vervolgens telefonisch met de advocaat en bevestigde het gesprek op 18 mei 2009. De gemeente gaf aan dat de door de advocaat aangegeven voorbeelden niet concreet genoeg waren dan wel niet in de gemeente Olst - Wijhe lagen.
21. Op 25 mei 2009 was er een gesprek bij de gemeente. Daarbij waren aanwezig verzoekers, hun advocaat, medewerker A, nog een andere medewerker van de vakgroep Vergunningen en Handhaving en een medewerker van de vakgroep Maatschappelijke Ontwikkelingen. Van dit gesprek is een verslag gemaakt.
22. Volgens het verslag "werkt de gemeente met een prioriteitstelling. Hierin is bepaald dat indien er klachten bij de gemeente binnen komen, de gemeente hieraan voorrang geeft. Wat overigens niet wil zeggen dat de gemeente andere gevallen niet aanschrijft. Op de vraag waarom het bedrijf van verzoekers niet is toegestaan antwoordt de gemeente "een bedrijf aan huis is ingevolge het bestemmingsplan niet bij recht toegestaan. Voor de activiteiten van (verzoekers) is ontheffing nodig. (Verzoekers) geven aan geen ontheffing te willen vragen.
23. Volgens het verslag vragen (verzoekers) aan A of hij voortaan het terrein niet wil betreden

- wanneer zij niet aanwezig zijn. A geeft aan dat hij hier wel rekening mee wil houden bij zijn controles in het kader van de lopende handhavingszaken. Indien in de praktijk blijkt dat A het voor de uitoefening van zijn werk nodig acht het perceel te betreden, zal hij dat echter doen zonder aanwezigheid van verzoekers of zonder een vooraankondiging.
24. Op 30 juni 2009 stuurde de gemeente aan verzoekers een voornemen opleggen last onder dwangsom, omdat verzoekers niet bereid waren ontheffing voor het gebruik aan te vragen. Daarom kon de gemeente ook niet onderzoeken of legalisering mogelijk is.
 25. De advocaat van verzoekers schreef op 15 juli 2009 (zienswijze) aan de gemeente "Eerder hebben (verzoekers) gewoond aan de K straat in Olst en stonden daar ingeschreven met hun bedrijven. Kennelijk was de vestiging aldaar voor uw gemeente geen bezwaar. Door die vestiging aan de K straat in Olst toe te laten en deze aan regels te verbinden aan de T straat handelt de gemeente in strijd met opgewekte verwachtingen. (Verzoekers) hebben nimmer hoeven te rekenen met het vragen van vrijstelling aan de T straat, gelet op de vestiging aan de K straat." Daarnaast wijst de advocaat op de vestiging van een koeriersdienst in de T straat en vraagt de gemeente of daarvoor een ontheffing is verleend.
 26. In de last onder dwangsom van 18 augustus (verzonden 20 augustus 2009) schreef de gemeente "Voor wat betreft het noemen van voorbeelden van andere bedrijven kan ten eerste worden opgemerkt dat onze gemeente in het handhavingsbeleid prioriteiten stelt. Onze gemeente heeft immers een beperkte capaciteit die zo efficiënt mogelijk moet worden ingezet. In ons uitvoeringsprogramma 2009 is bepaald dat bij handhavingszaken waarbij o.a. concrete overlast (is) voor derden (...) extra prioriteit ten opzichte van andere handhavingszaken wordt toegekend. Ten opzichte van de genoemde voorbeelden, Koeriersdienst: is beëindigd sinds 1995, Hoveniersbedrijf: (nog) niet tegen opgetreden, want gemeente heeft geen klachten of handhavingsverzoek ontvangen, budgetcars: ontheffing geweigerd, bedrijfsactiviteiten zijn beëindigd." Verder schreef de gemeente "De V.o.f drijft de onderneming sinds 2000, hiervoor hadden (verzoekers) sinds 1998 een eenmanszaak.
 27. Na enkele gesprekken liet de gemeente (adjunct-directeur) aan verzoekers op 29 september 2009 weten dat het college had besloten de last onder dwangsom op te schorten, dat de gemeente niet meer zal spreken met een vertegenwoordiger uit de straat, maar dat bewoners op individueel verzoek informatie kunnen krijgen, dat in de T straat op nummer Z sprake is van een beroep aan huis, waarvan geen melding is gedaan, en dat, gegeven de gespannen situatie in de buurt, de gemeente het initiatief zal nemen om door middel van professionele buurtbemiddeling door een onafhankelijke derde te pogen tot normalisering van de verhoudingen in de buurt te komen. Tijdens de hoorzitting van de Ombudscommissie bleek dat de andere buurtbewoners niets voelden voor buurtbemiddeling.
 28. Verder bleek tijdens de hoorzitting van de ombudscommissie dat verzoekers inmiddels een aanvraag voor ontheffing hebben gedaan.

Standpunten van partijen

Voor de standpunten van partijen wordt verwezen naar wat is weergegeven onder de feiten. Tijdens de hoorzitting gaven partijen nog het volgende aan.

Verzoekers

Verzoekers gaven aan dat na de brief van 27 oktober 2008 niet is gecommuniceerd naar de buurtbewoners – op de wijze zoals dat wel is gedaan in de e-mail aan verzoekers - dat het niet de intentie was van de gemeente om verzoekers in een kwaad daglicht te stellen. Dat zou deëscalerend

hebben gewerkt. Nu is er een sneeuwbaaleffect ontstaan.

Verder zou de gemeente alleen naar de klagers hebben moeten schrijven, dat waren nummer X en nummer Y.

De gemeente heeft nummer X een jaar lang de gelegenheid gegeven om de boel op te ruien. Volgens verzoekers had X zichzelf aangewezen als woordvoerder van de buurt.

Ten slotte vroegen verzoekers nogmaals aan A om niet zomaar meer in hun achtertuin te komen.

Gemeente

Ter zitting verklaarde A dat hij klachten had liggen uit de buurt, ook van een raadslid en een medewerker van de gemeente die daar wonen. Met verzoekers had A afgesproken een brief te maken over een overleg met verzoekers en klagers. De klagers waren inderdaad alleen twee nummers, X en Y.

Verder verklaarde A dat hij maandag 27 oktober 2008 had ingepland voor die brief en wilde het graag afronden. Daarom deed hij de brief de deur uit. De overlegdatum was al twee weken voor het uitgaan van de brief afgesproken.

Over wat A vindt van de zin in de brief aan de buurtbewoners, waardoor verzoekers zich gekwetst voelen, verklaarde A "er waren klachten, waarom dan niet man en paard benoemen?"

De adjunct-directeur wees in dit verband op de aanvullende brief van 31 oktober 2008, waarin uitdrukkelijk is gesteld dat de lijst niet was bedoeld om verzoekers te beschuldigen. Daarom is er voor gekozen om niet nog eens uitdrukkelijk met de buurt te communiceren, want dan zouden er alleen maar meer problemen ontstaan.

De gemeente heeft aan X en Y gevraagd of ze geprobeerd hebben de kwestie met verzoekers in onderling overleg op te lossen, maar volgens X was dit een gepasseerd station.

De gemeente liet een brief van X zien. Geconstateerd werd dat niet duidelijk is of X zichzelf heeft aangewezen als woordvoerder van de buurt of dat de gemeente dat heeft gedaan.

Desgevraagd verklaren A en de adjunct-directeur dat de prioriteitstelling niets te maken heeft met het feit dat een medewerker van de gemeente en een raadslid in de buurt van verzoekers wonen.

Ten slotte gaf A nog aan dat hij bij de uitoefening van zijn werkzaamheden, indien nodig, het perceel van verzoekers zal betreden ook zonder aanwezigheid van verzoekers.

Reacties op het verslag van bevindingen

Bovenstaande werd als verslag van bevindingen naar beide partijen gestuurd om hen in de gelegenheid te stellen daarop te reageren.

Verzoekers

Verzoekers reageerden – voor zover van belang – als volgt.

Verzoekers willen graag de problemen die zij ondervinden met de gemeente afsluiten en hun bedrijf nieuw leven inblazen. Verder gaven verzoekers aan dat zij nog steeds worden getreiterd door buurtbewoners.

Verzoekers wijzen erop dat de gemeente steeds spreekt over bedrijf aan huis, terwijl er volgens verzoekers sprake is van bedrijf vanuit huis. Toen verzoekers op hun vorige adres woonden had de gemeente geen bezwaar, omdat alle benodigdheden voor het bedrijf in een busje zitten, waarmee naar de locatie wordt gereden. Wel schreef de gemeente hun toen dat verzoekers contact op moesten nemen met de gemeente bij wijziging van de activiteiten in aard en/ of omvang. Op hun huidige adres is dat niet veranderd volgens verzoekers. Zij gaan 's ochtends naar de klus en keren 's avonds weer terug. Verzoekers maken dus niet meer verkeersbewegingen dan een andere doorsnee bewoner. Ook hebben zij ruimschoots op eigen terrein plaats voor vier auto's waar zelfs de camper nog bij past.

Ten slotte vragen verzoekers zich af waarom de Ombudscommissie het complete dossier van verzoekers niet nodig had om te kunnen beoordelen of de door de gemeente overgelegde informatie voldoende is om de kwestie te beoordelen.

Gemeente

De gemeente reageerde – voor zover van belang – als volgt.

Het ging niet alleen om de bewoners X en Y, die klachten hadden ingediend over verzoekers. Er waren meer bewoners met klachten: een medewerker van de gemeente die in dezelfde straat woont als verzoekers, een raadslid dat om de hoek woont en een dochter van de overbuurvrouw.

De verzending van de brief van 27 oktober 2008 stond inderdaad op die datum ingepland; met uitstel zou het kort dag worden, want de maandag daarop was de bijeenkomst met de buurtbewoners gepland.

De gemeente wees de heer X niet aan als woordvoerder. Hij is op een bepaald moment aangezocht om samen met de directe buurman Y als buurtafvaardiging in gesprek te gaan met de mediator en verzoekers. Dit heeft X zelfs afgewezen. Daarna is hij nooit meer aangezocht als buurtvertegenwoordiger. Hij heeft zich wel zo gedragen, maar is dus niet door de gemeente aangewezen.

Overwegingen van de Ombudscommissie

Allereerst wordt hier opgemerkt dat de Ombudscommissie, zoals hierboven al aangegeven, volgens de wet niet bevoegd is om alle door verzoeker aan de orde gebrachte gedragingen van de gemeente te onderzoeken en bij haar oordeel te betrekken. Daarom had de Ombudscommissie het complete dossier van verzoekers niet nodig om te kunnen beoordelen of de door de gemeente overgelegde informatie voldoende is om de kwestie te beoordelen. Wat tot en met de hoorzitting aan de orde is geweest is basis voor het oordeel van de Ombudscommissie, dat immers gaat over de aan het onderzoek onderworpen normen van behoorlijkheid. De Ombudscommissie achtte zich voldoende geïnformeerd om over de tussen verzoekers en de gemeente spelende kwestie een oordeel te geven.

Voorop staat dat de Ombudscommissie ervan overtuigd is dat de gemeente zich heeft ingespannen om

de irritaties, die leefden in de buurt/ straat waar verzoekers wonen, op te lossen. In het algemeen zijn dergelijke kwesties niet eenvoudig en vragen veel geduld, begrip en zorgvuldig handelen van degenen die zich daarvoor inzetten. Daarbij kan soms wat misgaan, zeker gelet op de onderlinge spanningen in dergelijke kwesties. Zo ging het ook mis in de beleving van verzoekers. De irritaties liepen op naar aanleiding van de uitnodigingsbrief (27 oktober 2008) van de betrokken ambtenaar (A) over een gesprek tussen gemeente, verzoekers en klagende buurtbewoners.

Ten aanzien van a. de bejegening in de brief van de gemeente van 27 oktober 2008

Verzoekers voelden zich gekwetst door de inhoud van de uitnodigingsbrief, omdat zij daarin met naam werden genoemd en daarin afsprakenlijsten stonden, één specifiek voor verzoekers en één voor de rest. Bovendien werd die brief aan alle buurtbewoners gestuurd, dus niet alleen naar de bewoners die hadden geklaagd, wat wel de afspraak was.

Blijkens haar e-mail aan verzoekers van 31 oktober 2008 vond ook de gemeente het vervelend dat dit zo was gelopen. Naar aanleiding van de onvrede van verzoekers over de brief had de adjunct-directeur een gesprek met verzoekers. Over en weer was men het er kennelijk over eens dat met goede bedoelingen was gestart om tot een oplossing van de geschillen in de buurt te komen en dat dan communicatie heel belangrijk is. Met zoveel woorden gaf de gemeente toe dat de communicatie in de brief niet geheel zorgvuldig was. Dit gold ook voor het niet nakomen van de afspraken door de behandelend ambtenaar. De gemeente (A) deed een poging om de zaak recht te zetten door eveneens op 31 oktober 2008 een brief te sturen naar de buurtbewoners met de mededeling "Deze lijst was bedoeld om aan te geven waarover de klachten gaan en dus waarover afspraken gemaakt dienen te worden. De lijst was dus niet bedoeld om de familie (verzoekers) te beschuldigen van het overtreden van deze regels."

De gemeente reageerde naar aanleiding van de interne klachtbehandeling "Wij merken op dat in een aanvullende brief van 31 oktober 2008 uitdrukkelijk is gesteld dat de lijst niet bedoeld is om de familie te beschuldigen van het overtreden van regels. Wij hebben geconcludeerd dat er na interventie behoorlijk is gehandeld doordat er in de brief van 31 oktober 2008 een correctie heeft plaatsgevonden. Wij hebben nog afgewogen of het wenselijk is onze brief te rectificeren. Wij zijn van mening dat iedereen belang heeft bij de-escalatie van de situatie. Wij verwachten dat het rectificeren van de brief hieraan niet zal bijdragen. Wij hebben daarom besloten om onze brief van 27 oktober 2008 niet te rectificeren."

Bij de norm van correcte bejegening gaat het om respect en fatsoen. Daarbij bepalen de specifieke omstandigheden van het geval in grote mate of een opmerking of handeling de toets der kritiek kan doorstaan. De belevingen van verzoeker en ambtenaar zijn vaak tegenstrijdig. De verzoeker klaagt immers over hoe het gedrag van een ambtenaar op hem overkwam, terwijl de ambtenaar zich in zijn eigen ogen goed gedroeg.

In het geval van verzoeker is sprake van bejegening in een brief. Dezelfde medewerker die de brief van 27 oktober 2008 opstelde, maakte ook de corrigerende brief van 31 oktober 2008. Tijdens de hoorzitting bij de Ombudscommissie verklaarde deze medewerker "Er waren klachten, waarom dan niet man en paard benoemen?"

Een dergelijke opmerking strookt niet met de intentie die de gemeente volgens de adjunct-directeur voorstaat. Daarbij komt dat ook de non-verbale houding van de medewerker ter zitting en de wijze

waarop hij zich ten opzichte van verzoekers opstelde, niet de indruk wekt de juiste persoon te zijn om in dit conflict (burenruzie) te interveniëren.

De vraag of een rectificerende brief zou hebben bijgedragen aan deëscalatie van de tussen de buurtbewoners gegroeide situatie valt hier niet te beantwoorden, maar zou in ieder geval aan de onvrede van verzoekers recht hebben gedaan. En, het ging tenslotte om een klacht van verzoekers over de toonzetting van de brief. De correctie in de brief van 31 oktober 2008 is wel een stap in de goede richting, maar getuigt niet van erkenning van de gemeente dat de toonzetting van de brief niet zorgvuldig was en ook niet van openlijke excuses richting verzoekers.

Ten aanzien van b. het zonder overleg met verzoekers sturen van de brief van 27 oktober 2008 naar een groot aantal buurtbewoners

Vast is komen te staan dat de betrokken medewerker (A) met verzoekers de afspraak had gemaakt om de uitnodigingsbrief voor een gesprek aan hen te laten lezen voor die de deur uitging en om de brief alleen te sturen naar de klagende buurtbewoners. Deze afspraak kwam de medewerker niet na. De gemeente erkent in haar e-mail van 31 oktober 2008 dat er sprake is van een misser dat niet meer is overlegd met verzoekers. Tijdens de hoorzitting van de Ombudscommissie verklaarde de medewerker dat hij maandag 27 oktober 2008 had ingepland voor die brief en het graag wilde afronden. Daarom deed hij de brief de deur uit. De overlegdatum was immers al twee weken voor het uitgaan van de brief afgesproken.

De vraag rijst dan waarom de medewerker de brief niet eerder kon opstellen, zodat verzoekers ruim gelegenheid zouden hebben gehad om naar de brief te kijken.

Daarnaast valt op dat de gemeente bij de klachtbehandeling niet ingaat op het niet nakomen van de afspraak dat de brief alleen naar de klagers zou gaan. De inhoud van de brief was daar immers op gericht en zou ook niet kwetsend zijn geweest voor verzoekers, indien de brief alleen zou zijn gestuurd aan de klagers en niet aan alle buurtbewoners.

De norm van opgewekt vertrouwen houdt in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens een overheid door die overheid behoren te worden gehonoreerd. Deze norm impliceert dat gedane toezeggingen moeten worden nagekomen. Het is jammer dat de gemeente bij de behandeling van de onvrede van verzoekers geen aandacht heeft geschonken aan deze norm die onderdeel uitmaakt van het rechtszekerheidsbeginsel.

Ten aanzien van c. ongelijke behandeling wat betreft het hebben van een bedrijf aan huis.

Het gelijkheidsbeginsel houdt in dat gelijke gevallen gelijk worden behandeld en dat ongelijke gevallen ongelijk worden behandeld al naar gelang zij van elkaar verschillen.

In dit verband wordt opgemerkt dat verzoekers er niet zonder meer vanuit mogen gaan dat de toestemming van de gemeente, zoals die gold op het oude adres van verzoekers voor een bedrijf vanuit huis (met alle benodigdheden voor het bedrijf in een bestelbus), ook op het nieuwe adres van verzoekers geldt. Er is namelijk sprake van een nieuwe situatie, namelijk een ander woonadres, waarvandaan de werkzaamheden worden verricht.

Ook valt niet op voorhand vast te stellen of het bij de voorbeelden van andere bedrijfjes die verzoekers noemen gaat om exact dezelfde gevallen als dat van verzoekers.

Zoals hierboven al gezegd laat de Ombudscommissie zich op grond van de wet niet uit over de procedure van de vrijstelling en ontheffing in het kader van bestemmingsplannen. Dit betekent dat de

Ombudscommissie geen oordeel geeft of er al dan niet sprake is van een bedrijf aan huis, waarvoor volgens de gemeente ontheffing moet worden aangevraagd, en of er al dan niet terecht sprake was van het opleggen van een dwangsom.

Wat wel opvalt is dat de gemeente prioriteiten stelt bij handhaving. Op zich is het voorstelbaar dat de beperkte capaciteit van de gemeente zo efficiënt mogelijk moet worden ingezet en dat dan de prioriteit wordt gegeven aan gevallen van overlast bij derden. Maar de wijze waarop de prioriteitstelling wordt bepaald roept vragen op. Niet gebleken is dat er een eenduidig protocol is op grond waarvan de gemeente transparant en onderbouwd de afweging maakt of zij al dan niet naar aanleiding van klachten over overlast handhavend zal optreden.

In het geval van verzoekers geeft de gemeente weliswaar aan klachten te hebben ontvangen van omwonenden, maar niet duidelijk is of die klachten steekhoudend zijn en van zodanige aard dat zij de beslissing om handhavend te gaan optreden rechtvaardigen dan wel voldoende onderbouwen. Het niet hebben van duidelijke en transparante regels in welk geval bij klachten er wel en in welk geval er niet wordt gehandhaafd, werkt een gevoel van willekeur en/of ongelijke behandeling in de hand. Het is dan ook begrijpelijk dat verzoekers zich ongelijk behandeld voelen. Volgens verzoekers maken zij immers niet meer verkeersbewegingen dan andere buurtbewoners en veroorzaken zij ook overigens geen overlast, die buiten proporties zou zijn. Daarbij komt dat verzoekers direct tegemoet zijn gekomen aan de in september 2008 gemaakte afspraken, zoals het naar de stalling brengen van de camper, het afvoeren en opslaan van afval, het aanvragen van een inritvergunning en het op zondag uitvoeren van geluidproducerende klussen binnen een gebouw in plaats van buiten.

Conclusie

Bovenstaande overwegingen leiden tot de conclusie dat er sprake is van steeds meer oplopende irritatie in de buurt. Of de gedragingen van verzoekers daarvan de oorzaak zijn is niet duidelijk. Wel staat vast dat buurtbewoners kennelijk overlast ondervonden van verzoekers. Daarvoor maakte de gemeente met verzoekers afspraken, die verzoekers nakwamen. Voor buurman X was dat kennelijk niet voldoende en hij wierp zich (uit eigen beweging) op als zogenaamde woordvoerder van de buurt. Dit heeft er kennelijk mede toe geleid dat de algehele buurtsituatie verslechterde. Verzoekers voelen zich hiervan de dupe. Naar aanleiding van klachten uit de buurt en gesprekken met de zogenaamde woordvoerder besloot de gemeente om zich in te zetten om de problemen op te lossen, wat op zich prijzenswaardig is en blijk geeft van een bijzonder dienstbetoon. Dit werd ook door verzoekers zo ervaren en gewaardeerd.

Het is daarom jammer dat de aanpak en wijze van communiceren door de betrokken medewerker leidde tot frustratie bij verzoekers. De adjunct-directeur probeerde escalatie verder te voorkomen, maar slaagde daar helaas niet in. Dit kwam omdat de gemeente niet erkende dat de medewerker wat laat was begonnen met de brief, waardoor er geen tijd meer was voor verzoekers om die te lezen; en verder ook niet openlijk in haar brief van 31 oktober 2008 toegaf dat de medewerker - in strijd met wat was afgesproken met verzoekers - de brief aan alle buurtbewoners stuurde in plaats van alleen naar de klagers. Daarmee schond de medewerker de normen van *opgewekt vertrouwen (afpraak dat verzoekers de brief mochten lezen voordat die werd verstuurd)* en van *correcte bejegening (inhoud van de brief aan de buurtbewoners)*. De correctie in de brief van 31 oktober 2008 is wel een stap in de goede richting, maar getuigt niet van openlijke excuses richting verzoekers.

Wat verder onrust bij verzoekers te weeg bracht is het gevoel van ongelijke behandeling veroorzaakt door *gebrek aan motivering* bij het stellen van de prioriteit bij handhaven op grond van klachten.

Oordeel

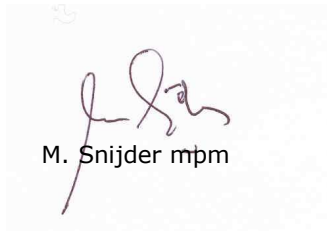
De gedragingen van de gemeente zijn ten aanzien van de vereisten van behoorlijkheid van

- bejegening: niet zorgvuldig
- opgewekt vertrouwen: niet zorgvuldig
- motivering: niet zorgvuldig

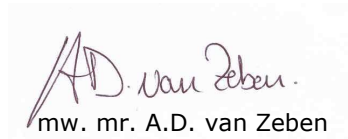
Aldus vastgesteld door de Overijsselse
Ombudscommissie op 11 mei 2010.



Mr. A. Lunenburg



M. Snijder mpm



mw. mr. A.D. van Zeven